

“

一切界面设计都朝向有利于留下手机号、位置信息的方向。对于不希望留下这些信息的，则怎么麻烦怎么来。

凭什么还要我提供手机号？”一名投诉者愤愤地说，“按照他们的逻辑，那如果我没带手机，难道就无法消费喽？”

“上海市消保委对消费者调查发现，有65%的消费者不愿意在扫码点餐时向商家提供手机号码。”唐健盛说。但许多时候，已经到达门店了，有的人为了赶路赶时间，有的人似乎为了尝一口该品牌的产品，还有的人仅仅为了怕麻烦，也就屈从强制索要手机号等个人信息的小程序了。

上海市消保委工作人员在“沈大成”门店暗访时发现，进入扫码点餐小程序后，立刻转到登录页面。其不仅要求消费者提供微信号昵称、头像，还必须提供手机号，否则就无法继续点单。在沈大成，若选择堂食，倒是不需要提供位置信息；但若选择到店自提，则仍必须提供位置信息。“汉堡王”的表现略好——也仅仅是略好而已。在“汉堡王”，如果消费者扫码点餐时拒绝提供位置信息，虽仍可点餐，但小程序里有个弹窗会频频跳出来“提示”，对消费者正常点餐进行干扰。对于并非眼疾手快的消费者来说，掀除弹窗都相当不容易，有的人也不知道过一会这弹窗会自动消失。于是，不少人又无奈地顺着弹窗的意思，透露了个人位置信息。最为离谱的是“一点点”，竟然点杯奶茶还必须提供位置信息才能点单。“这样的做法实在太霸道。”唐健盛说，“从我们上海市消保委来说，我们认为，到店点餐的话，如果消费者拒绝提供位置信息，商家也应该向消费者提供手动选择门店的途径。上海市消保委的调查也显示，有56%的消费者扫码点餐强制获取位置信息表示担忧。”

看样子，喝杯奶茶，消费者不知不觉竟也尝到了一丝无奈与苦涩的滋味——奶茶，不仅有点甜啊！

商家为什么会有强制索取手机号码、位置信息的冲动呢？《新民周刊》记者也联系到一些经营者。“你点个外卖，不是照样要透露手机号码吗？对于我们商铺来说，要这手机号码、位置信息能派什么用场呢？还不是为了大家方便！”有经营者叹苦经，“比如买奶茶有先来后到，制作奶茶需要时间，生意

好的时候，消费者势必要排队，有时候要等十几二十分钟。有的消费者就会在点单完了之后，再在“销品茂”其他店、附近铺子兜兜逛逛。等我这里奶茶做差不多了，就会手机提醒。消费者就来取餐。这不是挺好的吗？”对于强制索要位置信息，有商家表示，这是小程序设计者为了消费者能够尽快点单成功而设。“给消费者省事了，为什么不领情呢？”

专家认为，这些商户、经营者所言，狡辩之词居多！毕竟，微信小程序也可以生成一个点餐码，可以了解进度，不需要获取用户手机。所以商家还是为了减低成本，或是不知法而索要不必要的个人信息。“上海市消保委认为，如果消费者拒绝提供位置等相关信息，商家也应该向消费者提供手动选择门店的途径。”唐健盛说。而事实上，记者通过使用相关App发现，除了类似“汉堡王”这样弹窗干扰，或者类似“一点点”这样完全不给消费者选择权的商家以外，还有一些App在制作上是颇费了一番功夫的——想要选择不留手机号或者位置信息，需要在屏幕上找寻好一会，还因为触点存心设计得小而又小，往往点错重来，对于手指头粗一些的人来说，或许绝大多数情况下都无法点开取消位置信息的触点。总之，一切界面设计都朝向有利于留下手机号、位置信息的方向。对于不希望留下这些信息的，则怎么麻烦怎么来。由此诱导或者驱使消费者留下更多个人信息。

## 谁该吞下苦水

今年1月18日，在国新办举行的2022年工业和信息化发展情况新闻发布会上，工业和信息化部信息通信管理局局长赵志国介绍，截至去年底，我国各类高质量App在架数量已超过了258万款。

记者比对发现，相较于2020年国内App市场超过345万